

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang begitu pesat memberikan kemudahan bagi segala aktivitas masyarakat. Salah satunya perkembangan teknologi saat ini adalah perkembangan internet. Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia diakibatkan oleh semakin mudahnya orang dalam mengakses internet dengan berbagai media *hardware* yang ada seperti *Personal Computer* (PC), laptop dan *smartphone*. Beberapa pengguna internet dengan media *hardware* adalah mahasiswa dan suatu instansi (instansi pendidikan, instansi pemerintah, instansi swasta).

Suatu instansi mendapatkan segala sesuatu yang membantu segala aktivitas melalui internet tersebut, misalnya dengan adanya sistem informasi akuntansi yang dapat memproses data transaksi untuk menghasilkan informasi yang lengkap, relevan, tepat waktu, dan dapat dipahami menjadi acuan dalam pengambilan keputusan bagi para pihak yang berkepentingan, sedangkan mahasiswa mendapatkan segala sesuatu tentang ilmu pengetahuan, pertemanan, transaksi pembayaran kuliah, dan lain sebagainya melalui internet tersebut. Mahasiswa melakukan pembayaran barang ataupun jasa melalui sistem transaksi *online* tersebut sekarang dikenal dengan sebutan *e-banking*. Manfaat *e-banking* yang didapatkan oleh mahasiswa adalah untuk pengecekan saldo, untuk mutasi rekening, untuk mentransfer dana antar rekening maupun antar bank, untuk isi ulang pulsa elektrik, dan lain sebagainya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, melalui surat No. S-98/PB.1/2016 tanggal 21 Desember 2016 yang ditujukan ke seluruh Direktur Utama Bank Umum. Penerbitan panduan ini selaras dengan perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, untuk melakukan aktivitas perbankan secara mandiri. Panduan ini merupakan acuan bagi perbankan, nasabah, auditor, pengawas, dan semua pihak dalam memanfaatkan teknologi digital untuk layanan digital branch oleh bank umum.

Isi pedoman ini antara lain mengenai persyaratan dan prosedur penyelenggaraan *digital branch*, jenis *digital branch*, dan penerapan manajemen risiko teknologi informasi dalam penyelenggaraan *digital branch*. Lewat panduan ini, bank-bank yang sudah memenuhi syarat dapat mengajukan permohonan ke OJK untuk membuka jaringan kantor digital. "Kami mulai melangkah memberikan panduan kepada perbankan bagaimana mau bentuk kantor digital," jelas Deputy Komisioner Pengawasan Tereintegrasi OJK, Agus Edy Siregar, dalam jumpa pers di kantor OJK, Jakarta Pusat, Kamis (19/1/2017). Pengguna digital banking terus berkembang. Jumlah nasabah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkat sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah di 2012 menjadi 50,4 juta nasabah di 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada di 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada di 2016 (Detik.com).

Senin (27/2/2017) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merilis aplikasi Sistem Informasi Ketentuan Perbankan Online (SIKePO). Sistem Informasi Ketentuan Perbankan Online (SIKePO) berfungsi sebagai *digital library* yang menyediakan informasi mengenai ketentuan perbankan yang *user friendly* sehingga memberikan layanan dalam penyediaan informasi perbankan kepada para *stakeholder* dan masyarakat bisa mengaksesnya dengan mudah, kapan pun dan di mana pun dengan koneksi internet. Dibandingkan sistem penyediaan informasi perbankan sebelumnya, SIKePO memiliki keunggulan yang lebih signifikan. Hal ini dikarenakan ketentuan perbankan yang dimuat dalam SIKePO telah disusun secara komprehensif dan sistematis. Sehingga dapat memudahkan masyarakat dan para pelaku industri perbankan untuk mengetahui masa berlaku sebuah ketentuan yang sudah dirilis OJK. Penyajian ketentuan perbankan pada aplikasi SIKePO dibagi menjadi tujuh klasifikasi, yaitu kelembagaan, kegiatan usaha, penunjang dan layanan bank, prinsip kehati-hatian, laporan dan standar akuntansi, pengawasan bank, perlindungan konsumen, dan ketentuan perbankan lainnya (Detik.com).

Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyimpulkan bahwa aktivitas bank baik adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Bagi perbankan, komputer merupakan alat untuk mengolah data semisal, transaksi penarikan dana, transaksi penyimpanan dana, dan sebagainya dengan penggunaan sistem keamanan yang baik dan di hubungkan ke internet (*online*) agar nasabahnya dapat mengaksesnya kapan dan dimana pun nasabah berada. Hal tersebut

menimbulkan rasa percaya nasabah dan merupakan komitmen bank untuk melayani nasabahnya dengan baik. Oleh sebab itu bank butuh membutuhkan sistem yang akurat yang memudahkan nasabahnya jika ingin mengecek saldo, tarik tunai, setor tunai, maupun transfer.

STIE Perbanas Surabaya yang merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang mengharuskan para mahasiswa untuk melakukan pembayaran yang berhubungan dengan perkuliahan melalui jasa perbankan. Ada beberapa cara melakukan transaksi pembayaran yang berhubungan dengan perkuliahan. Sebagai contoh yaitu, melalui fasilitas ATM, melalui *electronik banking*, dan datang ke Bank dengan setor tunai melalui *Teller*. Pada kenyataannya mahasiswa sering melakukan pembayaran yang berhubungan dengan perkuliahan melalui fasilitas ATM dan datang ke Bank dengan setor tunai melalui *Teller*.

Brett King (2013:70) berpendapat bahwa perbankan tidak lagi dipandang sebagai sebuah tempat yang harus dituju dan melakukan transaksi keuangan ala perbankan melainkan perbankan merupakan suatu kegiatan, hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktivitas dari perbankan di era sekarang ini sudah dapat digantikan oleh teknologi *mobile* yang sudah tidak dapat dibatasi oleh waktu dan ruang (Nelwan, 2014).

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikenalkan oleh Davis yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Pada era pengenalan model TAM, banyak penelitian yang mencoba membandingkan TAM dengan TRA. Davis

*et al.* (1989) menemukan bahwa TAM menjelaskan lebih baik tentang keinginan untuk menerima teknologi di bandingkan dengan TRA. Davis menyatakan TAM merupakan sebuah model penerimaan sistem teknologi informasi yang diciptakan untuk membantu peneliti memahami bagaimana sistem tersebut dimengerti dan akan digunakan oleh pemakai. (Davis, 1989).

Pada penelitian dari Novita dan Giantari (2016), Shanmugam, Savarimuthu, dan Wen (2014), Irmadhani dan Nugroho (2012), serta Maharsi dan Mulyadi (2008) menyimpulkan bahwa kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-banking*, sedangkan pada penelitian dari Aboelmaged dan Gebba (2013) menyimpulkan bahwa kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-banking*.

Pada penelitian dari Nelwan (2014) dan Maharsi dan Mulyadi (2008) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-banking*, sedangkan pada penelitian dari Shanmugam, Savarimuthu, and Wen (2014) dan Aboelmaged dan Gebba (2013) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-banking*.

Perbedaan hasil penelitian terjadi kemungkinan dikarenakan perbedaan sampel penelitian, populasi, periode tahun penelitian dan variabel yang digunakan dalam penelitian. Sehingga permasalahan ini diangkat menjadi *reseach gap* dalam penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini menarik untuk dilakukan kembali dengan menggunakan sampel yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, dan *Research Gap* membuat peneliti ingin membuat penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya Dalam Penggunaan E-Banking”.

## 1.2 **Perumusan Masalah**

Berdasarkan analisis latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kebermanfaatan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*?
2. Apakah kegunaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*?
3. Apakah kemudahan penggunaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*?
4. Apakah keamanan web mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*?
5. Apakah kepercayaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan analisis perumusan masalah di atas, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji kebermanfaatan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*.
2. Menguji kegunaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*.
3. Menguji kemudahan penggunaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*.
4. Menguji keamanan web mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*.
5. Menguji kepercayaan mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *e-banking*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan analisis tujuan penelitian di atas, manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagi STIE Perbanas Surabaya adalah dapat mensosialisasikan layanan pembayaran yang berhubungan dengan perkuliahan yang lebih efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan layanan *internet banking/e-banking*.

Bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya bahwa pembayaran yang berhubungan dengan perkuliahan dapat lebih mudah, nyaman, efisien, dan efektif jika menggunakan *e-banking*.

Bagi peneliti selanjutnya bisa meneruskan penelitian ini tentunya dengan penambahan variabel dan periode waktu yang berbeda agar menemukan hasil yang baru.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, peneliti terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada peneliti selanjutnya.